

|  |  |
| --- | --- |
| PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL | Edição 2018 |

|  |
| --- |
| **ABRAREC.jpg** |
| **PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL** |

**1. INSCRIÇÕES**

**a) Quem poderá participar do Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2018?**

Poderá se inscrever e participar do Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2018 organizações dos setores Público e Privado.

**b) Como participar do Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2018?**

Para participar, as organizações/instituições deverão efetuar suas inscrições, pelo e-mail premioouvidoriasbrasil2018@gmail.com. Informando: Razão Social, Nome Fantasia, CNPJ, endereço completo, e-mail, telefones para contato e nome do Ouvidor, juntamente com o comprovante de pagamento da taxa de inscrição. O case inscrito deverá ser salvo em PDF e enviado para o e-mail premioouvidoriasbrasil2018@gmail.com.

Serão aceitas apenas inscrições realizadas por meio do e-mail premioouvidoriasbrasil2018@gmail.com.

É importante lembrar que a empresa/instituição somente estará concorrendo após a confirmação de pagamento da taxa de inscrição.

c) Qual é o período para inscrição e entrega dos cases relativo ao Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2018?

O período para efetuar a inscrição, pagamento da taxa e entrega do case iniciou em 04 de junho de 2018 e vai até 31 de julho de 2018. O período para entrega dos cases será de 01 a 31 de agosto 2018 de 2018.

Os cases que forem entregues após o período definido (01 a 31 de agosto de2018), não serão avaliados pela Comissão Avaliadora. **Todos os cases devem ser entregues em formato de PDF**.

**d) Divulgação dos resultados:**

A divulgação geral dos resultados será realizada por meio do site da ABRAREC (www.abrarec.com.br), a partir de 10 de outubro de 2018.

A partir de 10 de outubro de 2018 será feito um comunicado, via e-mail, às organizações (públicas e privadas) que tiverem participado do prêmio.

|  |
| --- |
| **ABRAREC.jpg** |
| **PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL** |

**2. PremiaçãO**

Considerando-se as especificidades e características das organizações públicas e privadas, no que se refere à constituição e funcionamento de suas Ouvidorias, o Prêmio Ouvidorias Brasil 2018 será concedido em duas categorias: pública e privada.

Os critérios de avaliação serão os mesmos, independentemente do setor.

O Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2018 reconhecerá e premiará os melhores cases inscritos e selecionados do setor Privado e setor Público.

O Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2018 reconhecerá também em categoria "Destaque" Ouvidores, organizações e Instituições que tenham contribuído efetivamente para o avanço e fortalecimento das Ouvidorias no Brasil, conforme critérios estabelecidos para esta premiação e reconhecimento.

**Nota**: O reconhecimento e entrega do Prêmio Ouvidorias Brasil dar-se-á no dia 7 de novembro de 2018, em São Paulo, em horário e local a serem oportunamente divulgados.

**3. COMISSÃO AVALIADORA**

A avaliação dos cases inscritos será de responsabilidade da Comissão Avaliadora, composta de notáveis com ilibada reputação e isenção, incluindo a Associação Brasileira dos Ouvidores – ABO, a Ouvidoria Geral da União – OGU, a Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente – ABRAREC e dois representantes do Comitê de Ouvidoria que não estejam participando da premiação, além de especialistas em relações de consumo e defesa do consumidor.

Os nomes dos integrantes da Comissão Avaliadora serão publicados até o dia 31 de agosto de 2018, no site da ABRAREC (www.abrarec.com.br).

Caberá à Comissão avaliar e pontuar os cases à luz dos critérios estabelecidos e que de fato demonstrem o trabalho da Ouvidoria, a partir de iniciativas inovadoras, que tenham colaborado para a melhoria da governança da organização/instituição e que, por extensão, tenham também agregado valor para cidadão, o consumidor e/ou à sociedade, dentro dos princípios que regem a defesa e proteção das relações de consumo no Brasil.

A metodologia de trabalho para avaliação e elegibilidade da categoria de premiação “Destaques em Ouvidoria” estará ancorada em critérios definidos pelo Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2018.

|  |
| --- |
| **ABRAREC.jpg** |
| **PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL** |

**4. Inscrição e forma de pagamento**

O valor da taxa de inscrição é de R$ 3.970,00 (três mil, novecentos e setenta reais).

Às organizações/instituições associadas da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente - ABRAREC será concedido desconto de 50% (cinquenta por cento) no valor da taxa de inscrição.

O pagamento da taxa de inscrição deve ser efetuado mediante depósito, transferência na conta corrente ou pagamento de boleto bancário da ABRAREC, utilizando-se os seguintes dados:

Banco do Brasil - 001

Agência 1191-6

Conta Corrente 12623-3

CNPJ 05.845.335/0001-24

Finalidade: Pagamento Inscrição Prêmio Ouvidorias Brasil 2018

**NOTA: Para a opção de Boleto Bancário, solicitar via e-mail (**premioouvidoriasbrasil2018@gmail.com) **a emissão do boleto, informando:**

Razão Social da Empresa

Número do CNPJ

Endereço completo

E-mail e telefones para contato

Os valores arrecadados com as taxas de inscrição destinam-se à cobertura dos custos das atividades de realização da premiação.

Não serão aceitos, sob qualquer hipótese, pedidos de devolução dos valores pagos.

|  |
| --- |
| **ABRAREC.jpg** |
| **PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL** |

**5. ORIENTAÇÕES RELATIVAS AO CONTEÚDO DOS CASES**

O case inscrito deve contemplar a criação e implementação de um projeto com foco em inovação que tenha contribuído fortemente para o aperfeiçoamento da governança da organização/instituição. Nesse sentido, o projeto deve ter trazido retorno positivo para a imagem, para o patrimônio, para a fidelização dos clientes e/ou para o crescimento e sustentabilidade do negócio, refletindo incremento de receita ou redução de gastos.

Os cases devem apresentar trabalhos marcantes realizados pela Ouvidoria e que tenham contribuído significativamente para aperfeiçoar o processo de relacionamento da organização/instituição com o cidadão.

A elaboração dos cases deve apresentar indicadores que confirmem e validem os ganhos apresentados pelo projeto.

A apresentação de um case de sucesso deve contemplar:

* **Título do case**;
* **Nome da empresa**;
* **Sumário executivo** – Resumo dos principais aspectos do case contido em uma página (máximo de 25 linhas);
* **Cenário** - Visão geral do mercado de atuação da organização/cliente, com referência ao segmento, forma de atuação e principais competidores;
* **Problema** - Indicação do principal problema abordado, bem como uma breve descrição de suas implicações para o negócio;
* **Desafio** - A questão básica que serviu para levar à solução do problema;
* **Solução** - Descrição de maneira clara da forma como o problema foi abordado e resolvido;
* **Metodologia Utilizada** - Descrição resumida das etapas de trabalho que a ação envolveu;
* **Resultados** - Apresentação sucinta dos principais resultados/benefícios decorrentes da solução do problema.

Da mesma forma, o case deverá focar também os critérios importantes definidos pelo Prêmio Ouvidorias Brasil que possibilitarão uma avaliação mais consistente relativa ao trabalho realizado pela Ouvidoria.

|  |
| --- |
| **ABRAREC.jpg** |
| **PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL** |

**6. Critérios para Avaliação dos Cases**

* **Desempenho: Peso 20%,** avaliará se os projetos trouxeram retorno positivo para a organização/instituição, podendo ser para a imagem, para a fidelização dos clientes e/ou para o crescimento e sustentabilidade do negócio, bem como para a reputação da organização/instituição;
* **Inovação: Peso 30%,** avaliará se a ideia que inspirou o desenvolvimento do projeto tenha contribuído com o processo de criação de uma cultura de inovação no relacionamento da empresa com o cidadão/consumidor;
* **Governança: Peso 20%,** avaliará se as ações advindas da implantação deste projeto contribuíram para melhorar o processo de tomada de decisões na organização/instituição, buscando proteger todas as partes envolvidas e interessadas – *stakeholders* (empresa, funcionários, clientes, comunidade, fornecedores, governo, etc.), tendo ainda alavancado a atuação da organização/instituição junto ao mercado estabelecendo uma relação de confiança e perenidade.
* **Alianças**: **Peso 10%,** avaliará se o projeto contemplou a concretização de alianças estratégicas promovendo a formação de equipes de trabalho para garantir melhorias constantes no processo de relacionamento da organização/instituição com o cidadão;
* **Integração**: **Peso 10%,** avaliará se a implantação do projeto possibilitou vivenciar valores da organização/instituição e se contribuiu para reforçar o processo de integração da equipe de colaboradores, concorrentes, assessores e da comunidade em geral;
* **Responsabilidade social**: **Peso 10%,** avaliará se o projeto contemplou melhorias nos processos de trabalho e de qualidade dos serviços e produtos, minimizando seus impactos negativos no meio ambiente e na comunidade.

**7. CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE PARA OS DESTAQUES EM OUVIDORIA**

|  |
| --- |
| **ABRAREC.jpg** |
| **PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL** |

****

**8. REALIZAÇÃO DO PREMIO OUVIDORIAS BRASIL 2018**

a aBrarec firmou parceria com a empresa GARRIDO MARKETING para fins de prover o apoio necessário na promoção e execução das atividades do Prêmio Ouvidorias Brasil – Edição 2018, o que possibilitará maior abrangência e visibilidade pelas organizações/instituições de todos os segmentos do mercado.

**7. Disposições Finais**

Serão automaticamente desclassificados os trabalhos encaminhados fora do prazo estipulado e/ou que não estiverem dentro das normas e critérios estabelecidos para o Premio Ouvidorias Brasil – edição 2018.

 ****

 **PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL**

Os participantes se responsabilizam integralmente pela veracidade dos dados relacionados aos conteúdos enviados.

Nenhum conteúdo enviado sofrerá qualquer modificação, edição e/ou alteração por membros do ABRAREC ou da Comissão Avaliadora.

A ABRAREC fará a cobertura deste reconhecimento, resguardando os dados sigilosos e consultando previamente as empresas vencedoras.

A formalização via e-mail da inscrição, envio do comprovante de pagamento e do case implica na aceitação das regras e critérios estabelecidos pelo Prêmio Ouvidorias Brasil – Edição 2018.

**8. DÚVIDAS E INFORMAÇÕES**

Em caso de dúvidas ou necessidade de obter mais informações, fale conosco. Envie seu e-mail: premioouvidoriasbrasil2018@gmail.com ou ligue para (11) 3661-9116 ABRAREC | (34) 99971-8259 Lúcia Farias | Hélio Ferreira (61) 99929-1953

**Comitê de Ouvidorias**

**Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente – ABRAREC**

**www.abrarec.com.br**

|  |
| --- |
|  |